Les expressions de la communication en entreprise

COMS 3003Y(5) Communication Strategies and Applications for Businesses 17 mars 2008

Des outils structurants

- Il existe plusieurs outils à privilégier en fonction des cibles prioritaires

- Le planning vise à en coordonner leurs usages (synergie) dans le temps tout en respectant la chaine des messages (cohérence)

Communication externe

- Relations presse (cf. semestre précédent) incluant les autres outils écrits (lettres, bulletins et internet)
- Les relations publiques (cf. semestre précédent)
- Sponsoring et mécénat
- Salons, expositions et événements d'entreprise

Communication interne

- Livret d'accueil
- Plaquette institutionnelle
- Bulletins d'information, lettres, notes circulaires
- Panneaux d'affichage
- Réunions
- Audiovisuels
- Messagerie, intranet, etc.
- Relations publiques
- Cercles de qualité
- Boite à idées

Rappels

- Importance de la communication interne : elle précède la communication externe

- Assimilée aux techniques de management
Objectifs : motiver et fédérer les employés

- Repose sur l'établissement et le maintien d'un dialogue, la volonté, la transparence, la clarté, la rapidité, le long terme et l'anticipation

3 types de Communication Interne

- Descendante (*top / bottom*): fonction informative
Son défi : rester crédible (pas de propagande)
- Ascendante (*bottom / top*) : provoquée ou spontanée = l'effet retour (*feed back*)
- La communication interactive ou transversale ou mutuelle : complément des deux autres

Importance des études et enquêtes

- Formalisation du *feed back* : baromètre du climat social d'une entreprise
- Indispensable pour recenser les besoins d'information et de communication
- Pratiques professionnelles indispensables (confidentialité, publication des résultats et mises en œuvre des actions préconisées)
- Elément de la communication ascendante formelle

Autres outils d'écoute

- Groupes de concertation
  - Travaille sur un objectif précis et avec un calendrier donné
  - Fourni un rapport contenant des conclusions ou recommandations liées au sujet traité
  - Objectif = impliquer les employés dans la recherche de solutions face un souci commun
  - Attribuer des rôles à chaque membre et leur donner des moyens, préciser leur mandat

Cercles de qualité

- Moins de participants que les groupes de concertation
- Ne traite que de l'amélioration de la qualité
- Sur une base volontaire
- Moyen de faire adhérer les employés à la logique de compétitivité

Outils d'information

- Communication descendante mais avec d'autre usages possibles (exp. le journal d'entreprise)
- Interaction entre les types d'outils (les rapports du cercles de qualité peuvent être présentés dans le journal interne)
- Importance du développement des outils de communication interactive (Web.2.0) qui vont changer les pratiques surtout dans les entreprises (succès de certains blogues)

Livret d'accueil

- Tout nouvel arrivant doit être accueilli
- Mode d'emploi de l'entreprise : règlement, vision, valeurs, mission, politique des RH, organigramme, renseignements utiles, etc.
- Fait souvent l'objet d'un accompagnement : journée dite d'intégration
- Elément de la communication desendante

Journal interne

- La presse d'entreprise est une presse professionnelle : elle est soumise aux mêmes exigences de qualité, de traitement de l'info etc.
- Bien définir la cible (journal des cadres, journal des commerciaux, journal tout public)
- Bien définir le type d'informations que l'on veut diffuser (durée de vie et confidentialité par exemple)
- Garantir l'indépendance pour être crédible
- Mesurer la satisfaction du lectorat de manière régulière

Autres outils de C. descendante

- Affichage : caractère obligatoire de certaines informations (consignes en cas d'incendie, etc.)
- Plaquette institutionnelle : durée de vie assez courte
- Bulletins divers : selon les circonstances (Flash spécial etc.).
- AV d'entreprise : en déclin mais pouvoir didactique important
- Réunions formelles, JPO, …

Communication interactive

- Cafétéria, salle de documentation, transport d'entreprise …. Autant d'occasions de communiquer
- Domaine dans lequel la créativité occupe une grande place : événements d'entreprise tels que lancement de produits, fête de fin d'année, remise de récompenses, etc.

Le projet d'entreprise

- Une activité collective qui s'inscrit dans le long terme et qui combine plusieurs qualités de communication : information, motivation, participation
- Même méthodologie que pour l'élaboration d'une stratégie de communication.
- Mise en commun des énergies autour d'un projet
- Un projet compréhensible par tous, simple, réaliste mais ambitieux : s'adresser à chacun des employés tout en assurant le développement de l'entreprise

Lien entre communication interne et GRH

- Mêmes objectifs (meilleure compréhension de la politique de l'entreprise et accroitre l'implication des employés)
- Mais pas les mêmes intérêts

Communication externe

- Communication institutionnelle : donner de l'entreprise une image positive à ses différents publics. Différent de la publicité.
- Sponsoring : technique communication publicitaire
- Mécénat : technique de communication institutionnelle
- Salons et expositions